

**PENILAIAN KEPUASAN KERJA (STUDI KASUS) PADA SATUAN
PENGAMANAN DIPOLITKENIK NEGERI SRIWIJAYA PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Disusun untuk Memenuhi syarat dalam Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**M. Resky Gautama
NPM 0615 3060 0476**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2018**

**PENILAIAN KEPUASAN KERJA (STUDI KASUS) PADA SATUAN
PENGAMANAN DIPOLITKENIK NEGERI SRIWIJAYA PALEMBANG**



**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Dalam Penyusunan Laporan Akhir Pada
Program DIII Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

M. Resky Gautama NPM 0615 3060 0476

Menyetujui,

Pembimbing I

**M. Rizka Maulana Effendi, S.E.
NIP 197812162006041003**

Pembimbing II

**Elisa, S.E., M.Si.
NIP 196010141989032003**

Mengetahui

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

**Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M.
NIP 196008061989101001**



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

Jalan Srijaya Negara, Bukit Besar, Palembang, 30139
Telp. 10711-353414 Fax. 0711-355918 Email: info@polsri.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M.Resky Gautama
NPM : 0615 3060 0476
Kelas : 6 NB
Jurusan/Pogram Studi : Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Laporan : **Penilaian Kepuasan Kerja (Studi Kasus) Pada Satuan Pengamanan (Satpam) di Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang**

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri
2. Laporan Akhir bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila laporan saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 16 Juli 2018



M. Resky Gautama
NPM 061530600476

LEMBAR PENGESAHAN

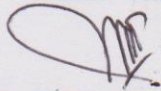
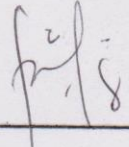
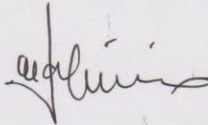
Nama Mahasiswa : M.Resky Gautama
NPM : 0615 3060 0476
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Penilaian Kepuasan Kerja (Studi Kasus) Pada
Satuan Pengamanan di Politeknik Negeri
Sriwijaya Palembang

Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
Dan Dinyatakan LULUS

Pada Hari:
SENIN

Tanggal:
6 Agustus 2018

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si. Ketua		09/08/2018
2.	Fetty Maretha, S.E., M.M. Anggota		9/8/2018
3.	Titi Andriani, S.E., M.M. Anggota		09/08/2018

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:







“Tak masalah seberapa sering kau jatuh yang terpenting seberapa cepat kau bangkit”

-Arsene Wenger-

“Kerjakanlah segala sesuatu dengan ikhlas, maka pekerjaan itu akan terasa mudah dan hasilnya memuaskan”

-M.Resky Gautama-

Penulis persembahkan kepada:

-  *Ayah dan Ibu tercinta*
-  *Saudara-saudaraku tersayang*
-  *Dosen-dosen pembimbing*
-  *UKM Olahraga 2016-2018*
-  *Erni dan Segenap sahabat*
seperjuangan di kelas 6NB
Angkatan 2015
-  *Almamaterku*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat dan ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Akhir dengan judul **“Penilaian Kepuasan Kerja (Studi Kasus) pada Satuan Pengamanan (Satpam) di Politkenik Negeri Sriwijaya Palembang”**.

Peranan penting suatu instansi dipegang oleh keberadaan sumber daya manusia. Satuan Pengamanan merupakan tenaga kerja yang potensi dalam melakukan aktivitas instansi. Potensi inilah yang harus dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya sehingga dapat memberikan *input* yang optimal. Dalam mencapai tujuan, instansi tidak serta merta hanya mengandalkan pada peralatan modern yang digunakan, ataupun sarana dan prasarana yang lengkap tetapi melainkan semua pekerjaan tersebut tergantung pada karyawan yang melakukannya.

Tujuan laporan ini disusun untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja pada Satuan Pengamanan di Politeknik Negeri Sriwijaya. Pembuatan laporan akhir ini untuk memenuhi syarat menyelesaikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis menyadari terdapat keterbatasan pengetahuan dan kemampuan pada penyusunan Laporan ini sehingga masih banyak kekurangan dan kekeliruan baik di dalam penulisan maupun penyajiannya, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca demi kesempurnaan Laporan Akhir ini.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini.

Palembang, Juli 2018

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur atas kehadiran dan rahmat ALLAH SWT yang begitu banyak sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini tepat pada waktunya. Penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan waktu, tenaga dan pikiran. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, MT., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum. Res.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
3. Bapak Divianto, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Bapak M.Rizka Maulana Effendi, S.E., selaku Pembimbing I Laporan Akhir yang telah memotivasi, mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyelesaian laporan ini.
5. Ibu Elisa, S.E., M.Si., selaku Pembimbing II Laporan Akhir yang telah memotivasi, mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyelesaian laporan ini.
6. Seluruh Dosen dan Staff Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
7. Bapak Prandoko, Selaku Kepala Satuan Keamanan di Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang yang telah memberikan izin dan memberikan bantuan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini.
8. Kedua orang tua saya tercinta dan tersayang (Ayah Hadi P, S.E. dan Ibu Marlia) yang telah memberikan dan mencurahkan segalanya dalam bentuk doa, dukungan dan materi.
9. Kakak-Kakak dan Adik-Adik saya tercinta dan tersayang yang telah memberikan dukungan dan materi serta doa.

10. UKM Olahraga 2016-2018 serta seluruh Teman-teman 6NB angkatan 2015 yang telah memberikan masukan-masukan dalam penyelesaian laporan akhir ini.
11. Seluruh Mahasiswa yang menjadi bimbingan Bapak M.Rizka Maulana dan Ibu Elisa yang sama-sama di bimbing dan saling memberikan semangat.

Penulis berharap kepada Allah SWT. agar memberikan imbalan kepada mereka yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini. Akhir kata, penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, Juli 2018

Penulis

ABSTRACT

The human resources very important asset of organization and give large contribution to organization because employs perform and behave on achieving organization's goal. The organization's goal obtained to pass high organizational commitment that influenced by personal characteristic and job satisfaction.

Job satisfaction and job motivation are directly related to staff performance. Job satisfaction and job motivation experienced by staff could reduce or increase staff performance. Staff who feels satisfied with the job obtained will be motivated to increase his/her performance, consequently it will impact on improving the company performance overall.

This research was conducted at the security unit of state polytechnic of sriwijaya which aimed to measure the level consisting of 7 indicators as a level measurement factor consisting of Content, Supervision, Organization and Management, Opportunity to move forward, Salary and Incentive, Coworkers and Working Conditions . The average result of 7 indicators of job satisfaction assessment factors at the security units at State Polytechnic of sriwijaya shows 83% score that goes into the category of excellent or very enjoyable in the course of work.

Keywords: Job satisfaction, Employee Performance

ABSTRAK

Sumber daya manusia adalah aset yang sangat berharga bagi setiap organisasi dan memberikan kontribusi besar kepada organisasi karena pegawai bekerja dan bertindak untuk pencapaian tujuan organisasi. Tujuan organisasi dapat dicapai melalui tingginya komitmen organisasi yang dipengaruhi oleh karakteristik individu dan kepuasan kerja.

Kepuasan kerja dan motivasi kerja sangat berkaitan langsung dengan kinerja karyawan. Kepuasan kerja dan motivasi kerja yang dirasakan oleh karyawan dapat menurunkan kinerja ataupun meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaan yang diperoleh akan termotivasi untuk meningkatkan kinerja sehingga akan berdampak pada meningkatnya kinerja perusahaan atau organisasi secara keseluruhan.

Penelitian ini menggunakan metodologi interpretasi skor, rumus yang digunakan yaitu $IS = \frac{\text{Interprestasi Skor}}{\text{Skor Penilaian dan Skor Ideal}}$ dalam menentukan analisis data. Adapun sampel yang digunakan adalah sampel jenuh dalam penentuan populasinya, yang dimana dilakukan pada satuan pengamanan di Politeknik Negeri Sriwijaya yang bertujuan menilai tingkat kepuasan kerja yang terdiri dari 7 indikator sebagai faktor pengukur tingkat kepuasan yaitu Isi Pekerjaan, Supervisi, Organisasi dan Manajemen, Kesempatan untuk Maju, Gaji dan Insentif, Rekan Kerja dan Kondisi Pekerjaan. Hasil rata-rata dari ke 7 indikator faktor penilaian kepuasan kerja pada satuan pengamanan di Politeknik Negeri Sriwijaya menunjukkan skor 83% yaitu masuk kedalam kategori sangat baik atau sangat puas dalam menjalani Pekerjaannya.

Kata kunci: Kepuasn Kerja, Kinerja Karyawan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	viii
ABSTRACT	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan.....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Tujuan	4
1.4.2 Manfaat	4
1.5 Metodologi Pengumpulan Data	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data.....	5
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data.....	6
1.5.4 Populasi dan Sampel	7
1.5.4.1 Populasi.....	7
1.5.4.2 Sampel	7
1.5.5 Teknik Analisis Data	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	10
2.2 Pengertian dan Cara Mengukur Kepuasan Kinerja	10
2.3 Kepuasan Kerja	11
2.3.1 Indikator Kepuasan Kerja	12

	Halaman
2.4 Pengertian Pegawai	13
2.5 Pengertian Kompensasi.....	13
2.6.1 Pengertian Kompensasi Finansial	14
2.6.2 Tujuan Kompensasi	15
2.6 Penggolongan Upah	16
2.7 Kinerja.....	16
 BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Sejarah Singkat Satpam Polsri.....	18
3.2 Visi dan Misi Satpam Polsri Palembang	19
3.2.1 Visi Satpam Polsri	19
3.2.2 Misi Satpam Polsri	19
3.3 Struktur Organisasi	20
3.4 Uraian Tugas	21
3.5 Daftar Nama Karyawan Satpam Polsri.....	24
3.6 Identifikasi Responden	24
3.6.1 Hasil Identifikasi Responden Satpam Polsri	24
3.6.2 Pengembangan Responden Berdasarkan Gender.....	25
3.6.3 Penggolongan Responden Berdasarkan Usia.....	25
3.6.4 Penggolongan Responden Berdasarkan Lama Berkerja	26
3.6.5 Penggolongan Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	26
 BAB IV PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Kuesioner Kepuasan Kerja Pada Satpam Polsri.....	27
4.1.1 Hasil Kuesioner Responden.....	27
4.2 Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Pada Satpam Polsri.....	30
4.2.1 Faktor Isi Pekerjaan	30
4.2.2 Faktor Supervisi.....	32
4.2.3 Faktor Organisasi dan Manejemen	34
4.2.4 Faktor Kesempatan Untuk Maju	36
4.2.5 Faktor Gaji dan Insentif.....	39
4.2.6 Faktor Rekan Kerja.....	41
4.2.7 Faktor Kondisi Pekerjaan	43
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	47
5.2 Saran	47

	Halaman
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi.....	21
Gambar 4.1 Diagram Indikator Kepuasan Kerja	46

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Skala Skor Penilaian	9
Tabel 3.1 Daftar Nama Karyawan Satpam Polsri	25
Tabel 3.2 Gender (Jenis Kelamin) Responden.....	26
Tabel 3.3 Usia Responden	26
Tabel 3.4 Lama Berkerja Responden	27
Tabel 3.5 Status Pekerjaan Responden.....	27
Tabel 4.1 Hasil Jawaban Responden.....	28
Tabel 4.2 Indeks Skor Penilaian Pada Faktor Isi Pekerjaan.....	30
Tabel 4.3 Indeks Skor Penilaian Pada Faktor Supervisi	32
Tabel 4.4 Indeks Skor Penilaian Pada Faktor Organisasi dan Manajemen	34
Tabel 4.5 Indeks Skor Penilaian Pada Faktor Kesempatan Untuk Maju ...	36
Tabel 4.6 Indeks Skor Penilaian Pada Faktor Gaji dan Insentif	39
Tabel 4.7 Indeks Skor Penilaian Pada Faktor Rekan Kerja	41
Tabel 4.8 Indeks Skor Penilaian Pada Faktor Kondisi Pekerjaan	43

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Balasan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 2 Lembar Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 3 Lembar Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 4 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 5 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 6 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 7 Lembar Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 8 Kuesioner
- Lampiran 9 Lembar Revisi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 10 Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir